Banco Hipotecario de la Vivienda

Auditoría Interna

Informe preliminar

FO-OPR-001-2022

Auditoría Operativa

Área de Servicios Generales

19 de Agosto 2022

Resumen Ejecutivo

El Área de Servicios Generales ejecuta procesos de apoyo a todas la Unidades del Banco, así como procesos para el correcto funcionamiento operativo de la Institución.

Dentro de sus labores claves para el correcto funcionamiento operativo de la institución, se encuentra la cancelación oportuna de las facturas de los servicios públicos, agua, electricidad y telecomunicaciones, las cuales en términos generales fueron cancelados oportunamente. Pero se detectaron varios recibos cancelados posterior a la fecha de vencimiento, lo cual expone al Banco al pago de multas por morosidad y eventualmente a la suspensión de los servicios, pero solamente se cancelaron multas en los servicios de telecomunicaciones y por montos poco significativos.

Coordina y supervisa los servicios que prestan las empresas de seguridad y limpieza, adicionalmente vela por el cumplimiento de las obligaciones que están estipuladas en los carteles de licitación, como el aseguramiento de sus funcionarios ante la CCSS, estar al día en el pago de sus obligaciones con la Seguridad Social y en el caso de la empresa de seguridad, resulta de un interés significativo la comprobación de que los oficiales destacados en la institución tengan al día los permisos de portación de armas, pero se determinó que el Área de Servicios Generales no tiene un expediente en el que sustente el adecuado seguimiento del cumplimiento de estos requisitos.

Otro servicio de apoyo relevante que realiza esta Área es la gestión de los vehículos institucionales, los cuales son utilizados por las diferentes unidades para el cumplimento de sus fines, estos pueden ser conducidos por funcionarios que hayan sido previamente autorizados por la Gerencia General y tengan su licencia de conducir al día, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Uso de Vehículos del BANHVI, siendo el Área de Servicios Generales la encargada de velar por su cumplimiento, pero se determinó que en el expediente varios funcionarios no tienen esa información actualizada y no se determinó que se cuenta con un mecanismo para verificar que al momento de retirar los vehículos, los funcionarios autorizados tienen su licencia vigente, con el respectivo riesgo que acarrea para el Banco que se encuentre vencida.

Igualmente, relacionado con el tema de los vehículos, el Banco no cuenta con un seguimiento de las unidades a través de un Sistema de Posicionamiento Global de las rutas o los destinos para los cuales fueron solicitados, pese a que existe una recomendación de la Auditoría Interna que solicita la instalación de esta herramienta en los vehículos institucionales, esta se encuentra pendiente y está programada para su cumplimiento en diciembre 2023, dado que no se tiene contenido presupuestario.

Índice

1. INTRODUCCIÓN 3
1.1. JUSTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA 3
1.2. OBJETIVO GENERAL 3
1.3. ALCANCE 3
1.4. METODOLOGÍA APLICADA 3
2. RESULTADOS 4
2.1. PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS 4
2.2. SERVICIO DE FOTOCOPIADO 6
2.3. SERVICIOS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD 7
2.3.1. LIMPIEZA 7
2.3.2. SEGURIDAD 7
2.4. REGISTRO DE FUNCIONARIO AUTORIZADOS PARA LA CONDUCCIÓN DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES 9
2.5. UBICACIÓN DE VEHÍCULOS INSTITUCIONALES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE POSICIONAMIENTO GLOBAL 11
2.6. TARJETAS DE COMBUSTIBLE 13
3. CONCLUSIONES 14
4. RECOMENDACIONES 14
A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 15
AL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES 15

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la Auditoría

Esta evaluación se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2022, de conformidad con las facultades que nos otorga la Ley 7052 en el artículo No.31 y la Ley 8292 en el artículo N°22.

1.2. Objetivo General

Determinar si las actividades que realiza la Unidad de Servicios Generales se administran eficaz, eficiente y económicamente, conforme a la normativa emitida por el Banco Hipotecario de la Vivienda y entes reguladores.

1.3. Alcance

Comprende la evaluación de la aplicación de los procesos establecidos para al Área en el período 2021, con corte al 31 de diciembre del 2021.

1.4. Metodología aplicada

Con base en el objetivo definido y mediante el empleo de las técnicas y procedimientos de auditoría, se analizó la información aportada el Área de Servicios Generales.

2. RESULTADOS

2.1. Pago de Servicios Públicos

En la evaluación realizada a los pagos de los servicios públicos efectuados en el año 2021, la cual se hizo con las valoraciones de los asientos contables aportados por el Departamento Financiero Contable, se determinaron los siguientes resultados:

AGUA: El recibo 4786142 con fecha de vencimiento el 30/12/2021, se canceló hasta el 14 de enero 2021, por lo que se tuvo que pagar en el mes siguiente una multa por un monto de ₡3,839,00, cargado en la factura F112021011163641 y cancelado en la transferencia 95611.

ELECTRICIDAD: En el período evaluado se logró determinar que las facturas emitidas fueron canceladas oportunamente.

TELECOMUNICACIONES: El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con una serie de líneas telefónicas, entre línea fijas y celulares y para el uso telefónico como internet y otros servicios de telecomunicaciones.

En la valoración realizada se pudo determinar que algunos de los recibos fueron cancelados posterior a la fecha de vencimiento y en otros se pudo establecer que se pagó una multa por morosidad. A continuación, se presenta el detalle de los recibos detectados con la situación indicada:

TELÉFONO	N° DE FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	N° TRANSFERENCIA	MONTO	MULTA A PAGAR	MULTA PAGADA
2283-0409	495945	01/01/2021	13/01/2021	128524	3 831,50	101,92	
	793096	01/04/2021	05/04/2021	1304309	3 831,50	101,92	
	117074	01/09/2021	27/08/2021	3582021	4 037,34		205,84
2281-2235	9826575	01/01/2021	13/01/2021	1285958	24 406,76	648,58	
	285680	01/05/2021	04/05/2021	1218431	24 565,78	653,35	
	112874	01/09/2021	27/08/2021	3582021	25 884,03		1 318,24
	574577	01/01/2022	20/12/2021	5302021	25 245,87		680,08
2253-0233	9831600	01/01/2021	13/01/2021	2249341	30 717,97	817,13	
	339508	01/05/2021	04/05/2021	1308880	30 667,29	815,79	
	76498	01/06/2021	02/06/2021	2412021	30 983,52	824,20	
2283-0387	9870017	01/01/2021	13/01/2021	1285121	4 082,75	108,60	
	794094	01/04/2021	05/04/2021	13112540	3 908,38	103,96	
	117070	01/09/2021	27/08/2021	3882021	4 091,62		208,19

TELÉFONO	N° DE FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE PAGO	N° TRANSFERENCIA	MONTO	MULTA A PAGAR	MULTA PAGADA
2527-7400	9923777	01/01/2021	13/01/2021	1342971	989 151,61	26 302,57	
8349-7199	82630	15/05/2021	21/05/2021	6575595	27 260,69	713,06	
8416-2833	3512583	15/05/2021	17/05/2021	6547049	16 142,22	429,51	
8413-7854	382425	15/05/2021	17/05/2021		13 099,75	348,47	
1730-1432	317877	15/06/2021	23/06/2021	2792021	510 510,46	13 696,67	
Total						**45 665,73**	**2 412,35**

El procedimiento PA-GABS-AS-PR01 establece que "El pago se debe realizar antes del vencimiento, para que se dé la continuidad del negocio..", igualmente se establece que en los casos en los que se deba pagar una multa derivada de la cancelación en forma tardía del rubro correspondiente a Servicios Públicos, corresponderá a la Dirección Administrativa informar a la Gerencia General sobre este particular para que dicha instancia determine la apertura o no de un procedimiento administrativo con el objetivo de establecer las sanciones del caso y la posibilidad de recuperar el monto pagado por concepto de multa, siempre y cuando se demuestre que el funcionario encargado de este proceso actuó en forma negligente.

Es evidente que los trámites para la cancelación de los recibos telefónicos y uno del agua no fueron ejecutados oportunamente por el encargado del Área de Servicios Generales, por lo que como se constató en el cuadro anterior se incurrió en el pago de la multa correspondiente, la cual no fue significativa ni recurrente.

Según nos indica el Encargado de Servicios Generales, esta situación se pudo haber dado por la jubilación del funcionario encargado del Área y no se atendió a tiempo el pago de estos recibos, adicionalmente la gestión de la cantidad de recibos telefónicos, y la necesidad de pagarlos individualmente atrasa el proceso de pago. Nos indica que actualmente se ha logrado que el proveedor unifique el cobro por lo que se hace un único pago, lo cual facilita su cancelación.

Pero tal y como se muestra en el cuadro anterior hubo varios recibos que fueron cancelados posterior a la fecha de vencimiento, los cuales quizá por su cancelación a la fecha de vencimiento no fueron aplicadas las multas respectivas, que hubieran ascendido a ₡45.665,73 pero si se cancelaron ₡2.412,35 en multas por pago tardío y no se logró determinar las acciones que se tomaron para la corrección de esta situación.

En el oficio DAD-OF-242-2022 del 09 de agosto 2022, la MBA Margoth Campos Barrantes adjunta las notas de crédito de las multas pagadas en las facturas que se detallan en el hallazgo, indicando adicionalmente "*que desde el 13 de enero 2022*

se ha implementado un sistema de facturación único, lo cual vino a disminuir el riesgo de tener distintos servicios con diferentes fechas de pago pudiendo ocasionar cierto descontrol al momento de realizar los pagos, además se agilizó la operativa que conlleva el control, pago y registro contable de la o las transacciones involucradas."

2.2. Servicio de fotocopiado

Se requirió al Área de Servicios Generales los informes trimestrales de gastos de fotocopiado que debe remitir a la Dirección Administrativa, esto de conformidad a lo establecido en el procedimiento PA-GABS-AS-PR02, secuencias 22 y 23. El encargado del Área de Servicios Generales remitió cuadro en el cual se detalla el consumo durante el periodo 2021, donde las Áreas de mayor consumo son las de Análisis y Control, 9266, Dirección Administrativa, 3946, y la Asesoría Legal, 2081.

Es importante indicar que no se presentó a esta Auditoría Interna los informes trimestrales de acuerdo con lo establecido en el procedimiento indicado en párrafo anterior, y por ende no se hace un análisis sobre el consumo que hacen las unidades de este servicio, a manera de ejemplo; en el mes de abril 2021 la Unidad de Análisis y Control consumió 2200 fotocopias.

La información brindada por el Área de Servicios Generales incumple con lo establecido en el Procedimiento PA-GABS-AS-PR02, *"El encargado del servicio de fotocopiado realiza un informe del gasto de fotocopias, papel y tóner de forma trimestral, el cual es remitido al Asistente 3 Coordinador del Área de Servicios Generales. El Asistente 3 Coordinador del Área de Servicios Generales remite el informe de gastos del servicio de fotocopiado a la Dirección Administrativa, la Jefatura de la Dirección Administrativa recibe el informe para su revisión y en caso de haber gastos excesivos comunica por correo a las dependencias para que tomen las medidas del caso."*

Ante esta situación, el Banco Hipotecario de la Vivienda no tiene un control oportuno del gasto que se realiza por concepto de fotocopiado, dado que, de acuerdo con la información suministrada, no se presentan los informes trimestrales que establece el procedimiento.

El Encargado de Servicios Generales no indició alguna razón por la cual se justificara el incumplimiento de lo establecido en el procedimiento.

En la era digital mucha información se puede administrar a través de la digitalización de los documentos, por lo que es importante analizar qué tan necesario es la documentación física, implementando la recomendación 4593 que indica "*Esta Auditoria Interna, le solicita realizar las gestiones que correspondan a fin de elaborar una política o lineamiento para la disminución del uso de papel, que fortalezca los procesos y procedimientos sustantivos y de apoyo en el uso de la firma digital y de*

los documentos electrónicos, como parte de una gestión que disminuya o suprima el consumo de papel." La cual se encuentra "En proceso" y tiene una fecha de cumplimiento el 30 de diciembre 2022.

El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta con un Comisión Ambiental y de acuerdo a conversación sostenida con una de sus miembros, este tema de cero papel en la institución y el establecimiento de una política, está dentro de sus actividades a realizar.

En el oficio DAD-OF-242-2022 del 09 de agosto 2022, la MBA Margoth Campos Barrantes adjunta dos informes los cuales corresponden al I y II trimestre 2022, oficios DAD-SG-IN-0018-2022 y DAD-SG-IN-0019-2022 ambos del 04 de agosto 2022, lo cual confirma lo establecido en el hallazgo en cuanto a que no se presentaban de conformidad a lo determinado en el procedimiento respectivo.

2.3. Servicios de Limpieza y Seguridad

2.3.1. Limpieza

El Cartel para la Contratación de los Servicios de Limpieza establece en el punto 29, inciso 3, que "El BANHVI por su parte a través del encargado de Servicios Generales, quien figurará como **Supervisor del BANHVI y administrador del contrato**, establecerá los canales de coordinación y de control necesarios para verificar la correcta realización del servicio contratado." (El resaltado no es del original).

Entre las obligaciones que tiene el adjudicatario se encuentran:

- Los empleados deberán estar debidamente asegurados ante la CCSS y deberá presentar mensualmente copia de la planilla al encargado de Servicios Generales del BANHVI.

- Deberá estar al día con el pago de las cuotas obreras patronales ante la CCSS y el INS.

- Deberá mantener vigente una Póliza de Responsabilidad Civil no menor a los ₡15.000.000,00.

2.3.2. Seguridad

El Cartel para la Contratación de los Servicios de Seguridad establece en el punto 27, inciso 3 que "El BANHVI por su parte a través del encargado de Servicios Generales del Departamento Administrativo, será quien figurará como Supervisor del BANHVI y administrador del contrato, establecerá los canales de coordinación y de control necesarios para verificar la correcta realización del servicio contratado. En caso de discrepancia en las órdenes, privará siempre la opinión y autoridad del

encargado de Servicios Generales y la Directora Administrativa del BANHVI." (El resaltado no es del original)

La cláusula 17 establece las obligaciones del adjudicatario entre las cuales se encuentran:

- Los empleados deberán estar debidamente asegurados ante la CCSS y el INS, deberá presentar mensualmente copia de la planilla al encargado de Servicios Generales del BANHVI.

- Debe estar al día en el pago de las cuotas obrero-patronales ante la CCSS y el INS.

- Mantener vigente la ejecución contractual de una Póliza de Responsabilidad Civil no menor a ₡15.000.000,00 (Quince millones de Colones)

- Ejecución de una Póliza de Riesgos del Trabajo.

- Sus empleados deberán contar y portar los permisos de portación de armas al día. El adjudicatario presentará copia certificada de dichos permisos al encargado de Servicios Generales. De igual forma, la Administración podrá solicitar la presentación actualizada de estos permisos en el momento que considere oportuno, como una medida de control.

Se solicitó al Área de Servicios Generales el expediente donde se custodiaban los documentos que respaldan el cumplimiento de los requisitos establecidos en los carteles, indicándome el encargado que no contaba con esos documentos, por lo que se procedió a solicitar la documentación a los proveedores, la cual una vez analizada se encuentra al día y de conformidad a lo que establece los carteles de contratación

El Encargado de Servicios Generales indica que el control de la presentación de los requisitos de estar al día con la seguridad social lo tiene proveeduría para tramitar el pago respectivo.

Los carteles establecen claramente que el encargado del Área de Servicios Generales será el supervisor del BANHVI y administrador de contrato por lo que debe velar por el cumplimiento de estos requisitos de forma periódica y los expedientes con la información actualizada debe estar disponible para los órganos de supervisión.

El Banco Hipotecario de la Vivienda debe velar porque sus proveedores están al día con sus obligaciones con la seguridad social, pero especialmente porque los oficiales de seguridad tengan al día su permiso de portación de armas, dado que existe un riesgo legal para la institución en caso de que tengan que accionarlas y no los tengan al día.

En el oficio DAD-OF-242-2022 del 09 de agosto 2022, la MBA Margoth Campos Barrantes indica que el Encargado de Servicios Generales ha abierto las carpetas para el control de los proveedores de los servicios de Vigilancia y Limpieza, indicando que contienen toda la documentación relacionada con cada proveedor para la correcta administración del contrato, pero no se puede comprobar la información ahí contenida y si esta se encuentra actualizada, lo cual debe incorporarse como una actualización periódica y en los aspectos señalados en el hallazgo.

2.4. Registro de funcionario autorizados para la conducción de vehículos institucionales

Esta Auditoría Interna requirió al Área de Servicios Generales el expediente, donde se archivan los documentos del registro general de conductores de los vehículos del Banco Hipotecario de la Vivienda.

En la evaluación realizada se detectó que varios de los funcionarios autorizados, tienen desactualizada la documentación que debe tener control el Área de Servicios Generales, de conformidad con lo que establece el artículo 3 del Reglamento de Uso de Vehículos, ya que las licencias de conducir archivadas en el expediente se encontraban vencidas y otros no contaban con la autorización expresa de la Gerencia General.

Los funcionarios que no cuentan con la documentación conforme lo establecen la normativa son los siguientes:

Nombre	Cédula	Fecha de Vencimiento	Departamento	Observaciones
Cristian Solano Sánchez	3-0320-0605	04/04/2022	Gerencia General	
Ericka Masís Solano	1-0885-0418	02/12/2019	Asesoría Legal	
Felix Soto Jiménez				No cuenta con el formulario de autorización para conducir
Luis Fernando Flores Segura	1-0556-0158	20/08/2020	Comunicaciones	
Roberto Acuña Solano	3-0344-0155	18/04/2022	Dirección FONAVI	
Orlando Sequeira Hernández	1-0831-0492	05/06/2020	Dirección Administrativa	
Rocío Brenes Monge	1-0878-0519	20/03/2019	Departamento TI	
Marco Tulio Méndez Contreras	6-0178-0122	01/09/2021	Departamento TI	
María de los Ángeles Segura Fernández	3-0419-0732	28/10/2021	Dirección FOSUVI	
Esteban Serrano Chavarría	3-0413-0858	04/04/2020	Dirección FOSUVI	
Walter Bolaños Rojas	1-0628-0541	26/09/2019	Dirección FOSUVI	
Jorge Arturo Loaiza Solano	3-0349-0354		Dirección FOSUVI	No cuenta con el formulario de autorización para conducir
Allan Calvo García	1-1159-0294	11/12/2020	Dirección FOSUVI	
Ciany Ceciliano Chinchilla	3-0359-0986	09/02/2022	Unidad de Planificación	
Lisbeth Víquez Soto	1-0582-0691	26/07/2019	Departamento Financiero Contable	

El artículo 3 del Reglamento de Uso de Vehículos del Banco Hipotecario de la Vivienda, establece en el inciso e), que son deberes del Área de Servicios Generales *"Llevar un registro general de conductores en el que se mantenga en*

forma actualizada, la lista de las personas autorizadas para la conducción de los vehículos del BANHVI, tanto de conductores propiamente dichos, como de los demás funcionarios que hayan sido autorizados por la Gerencia General, expresamente para ese fin. En estos casos se incluirá el número de la resolución que dio la autorización correspondiente. El registro estará formado por tarjetas o fichas de conductor las que contendrán al menos los siguientes datos: nombre y apellidos y demás calidades del conductor, número de licencia, fecha en que fue expedida y fecha de vencimiento, récord de los accidentes que tuviere con los vehículos del BANHVI y la resolución judicial que puso término al proceso, lo cual servirá para futuras decisiones administrativas en cuanto a la posibilidad de seguir conduciendo vehículos de la entidad. Se incluirá también las sanciones que se le apliquen al conductor en caso de pérdida de herramientas, accesorios o repuestos de los vehículos que le hayan sido suministrados; por manejo en estado de ebriedad u otras sustancias enervantes."

La desactualización de los registros de los funcionarios autorizados para conducir vehículos institucionales expone al Banco a que en caso de que se materialice un siniestro no se pueda ejecutar la póliza de seguro dado el posible vencimiento de las licencias de conducir de alguno de sus colaboradores.

El Encargado del Área de Servicios Generales indica que cuando asumió el puesto hace aproximadamente un año, actualizó el registro pero no lo ha vuelto a realizar.

En el oficio DAD-OF-242-2022 del 09 de agosto 2022, la MBA Margoth Campos Barrantes indica que el PA-GABS-TR-PR01, ya establece una validación mensual de las licencias de conducir, pero conforme la evaluación realizada no se ejecuta esta actualización.

Adicionalmente se adjunta el formulario "Control de vehículo" en el cual se verifica que el conductor le presente al Oficial de Seguridad su licencia al día.

2.5. Ubicación de vehículos institucionales a través del Sistema de Posicionamiento Global

Se solicitó al Área de Servicios Generales el expediente donde se archivan los reportes de los viajes de los vehículos institucionales, de conformidad a los requerimientos que hace las diferentes unidades en el cumplimiento de sus funciones.

En correo emitido el 26 de abril 2022 por el encargado del Área de Servicios Generales indica lo siguiente:

"1 EL BANHVI actualmente no cuenta con servicio de geolocalización para la flota institucional, esto debido a una ruptura unilateral que se dio en el contrato por parte del proveedor que se tenía. (RACSA, quien no iba a ofrecer más el servicio).

2 A raíz de lo anterior surgió la recomendación de AI 4540 la cual indica: "…Valorar, como parte del proceso de evaluación y decisión de contratar los servicios de rastreo y monitoreo por medio de equipos de GPS, de los vehículos del Banco, la información que puedan generar estos equipos, los mecanismos de control y documentación de esa información, los responsables de evaluar esta información y los canales de comunicación de los resultados, el conocimiento a los usuarios del monitoreo aplicado y las eventuales medidas sancionatorias a quienes incumplan las disposiciones establecidas o cometan irregularidades con el uso de los vehículos institucionales, con el objetivo de darle un valor agregado a la información generada por esta contratación y las sumas pagadas por el servicio…"

3 En atención a la recomendación, se valoró la contratación del servicio, sin embargo no se cuenta con el presupuesto para hacerlo. Al ser el 2022 un periodo presupuestario de mucha congestión al gasto se definió que la mejor vía para atender la recomendación y contratar el servicio es incluir el presupuesto para el año 2023. Se presenta el siguiente plan de trabajo:

a. Presupuestar el dinero para el 2023

b. Contratar el servicio 31/7/2023

c. Establecer la regulación y comunicación al personal del uso del servicio 31/12/2023.

4 La recomendación se encuentra en estado programada."

'La recomendación 4540 fue realizada en el informe FO-OPR-003-2020 "AUDITORIA OPERATIVA SOBRE PROCESOS DE SEGURIDAD APLICADOS EN EL BANHVI" la cual indica "Valorar, como parte del proceso de evaluación y decisión de contratar los servicios de rastreo y monitoreo por medio de equipos de GPS, de los vehículos del Banco, la información que puedan generar estos equipos, los mecanismos de control y documentación de esa información, los responsables de evaluar esta información y los canales de comunicación de los resultados, el conocimiento a los usuarios del monitoreo aplicado y las eventuales medidas sancionatorias a quienes incumplan las disposiciones establecidas o cometan irregularidades con el uso de los vehículos institucionales, con el objetivo de darle un valor agregado a la información generada por esta contratación y las sumas pagadas por el servicio."

Esta recomendación tiene fecha de cumplimiento el 23-12-2023.

2.6. Tarjetas de Combustible

El Banco Hipotecario de la Vivienda cuenta para los funcionarios autorizados para conducir los vehículos institucionales, una tarjeta de crédito por un monto de ₡150.000,00, con un máximo de dos al día por un monto de ₡30.000,00 cada una, la cual es entregada a cada funcionario cuando realiza una gira extensa y que requiere el abastecimiento de combustible.

Estas tarjetas se encuentran en custodia del encargado del Área de Servicios Generales, quien las entrega a cada funcionario en el momento de la salida de la institución, dejando constancia en una bitácora en la cual se consigna el nombre del funcionario con su firma y hora de retiro, así como la firma y hora de entrega.

No existe un procedimiento o lineamiento para la entrega de estas tarjetas y lo que se ejecuta es una buena práctica de control.

De la revisión efectuada a la bitácora de entrega se determinó que en los casos del señor Esteban Serrano y Allan Calvo no se consignó la firma del recibo y entrega correspondiente, alegando que estos funcionarios salieron en la madrugada por lo que el libro no estaba disponible para la consignación de entrega respectiva.

Las Normas de Control Interno del Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República establece en el numeral 4.3.2. Custodia de Activos 2 *"La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignársele formalmente. En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente, de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso y uso."*

La salida de los funcionarios en horario extraordinario no permitió que el encargado del Área de Servicios Generales entregara a los funcionarios las tarjetas consignando la firma de recibido de las mismas.

Esta situación podría acarrear el riesgo de que, en caso de extravío, no se activen los mecanismos existentes para bloquearla y por ende la utilización indebida, con el correspondiente daño económico a la Institución.

En el oficio DAD-OF-242-2022 del 09 de agosto 2022, la MBA Margoth Campos Barrantes indica que "*Se adjunta bitácora diseñada e implementada, la cual permite dejar constancia de la entrega formal de las tarjetas de combustible*"

3. CONCLUSIONES

3.1. En el período evaluado se determinaron varios recibos de servicios públicos, agua y telecomunicaciones, que no fueron cancelados antes de la fecha de vencimiento y se pagaron ₡2.412,35, los cuales fueron devueltos en notas de crédito del proveedor y adjuntados en el oficio remitido por la Dirección Administrativa posterior a la discusión del Informe Preliminar.

3.2. El Área de Servicios Generales no emite los informes de consumo de fotocopias de conformidad a lo establecido en el procedimiento, lo cual no permite tener un adecuado control del gasto. En el oficio enviado por la Dirección Administrativa se adjuntan los informes trimestrales del año 2022, los cuales fueron emitidos el 04 de agosto 2022, confirmando que no se emitían de conformidad al procedimiento establecido. Así mismo no se ha implementado una política de cero papeles que permita digitalizar los documentos que lo permitan.

3.3. El Banco Hipotecario de la Vivienda, al momento de la evaluación no cuenta con los expedientes con la documentación de los proveedores de los servicios de vigilancia y limpieza al día, de conformidad a lo requerido en los carteles de licitación. Se indica que ya se implementaron las carpetas de control de la documentación requerida en el cartel, la cual no es posible determinar si está actualizada.

3.4. El registro de conductores requerido en el artículo 3 del Reglamento de Uso de Vehículos, no se encuentra actualizado.

3.5. El Banco no tiene el mecanismo para comprobar que los vehículos institucionales son utilizados efectivamente para lo que son solicitados.

3.6. El Banco Hipotecario de la Vivienda no contaba con un mecanismo que permita la entrega de las tarjetas de combustible a los funcionarios que salen en horas extraordinarias, en el oficio DAD-OF-242-2022 se indica que se ha implementado la entrega de las tarjetas a los oficiales de seguridad, firmando en la bitácora respectiva.

4. RECOMENDACIONES

En relación con los informes de la Auditoría Interna dirigidos a los titulares subordinados, la Ley General de Control Interno No. 8292 en su artículo 36 establece:

"Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda."

A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

4.1. Valorar la posibilidad de acortar la fecha de cumplimiento de la recomendación 4540, incluyendo el contenido presupuestario para la contratación del servicio de monitoreo de los vehículos institucionales antes de la fecha programada, en alguna solicitud de modificación presupuestaria que el Banco haga ante la Contraloría General de la República.
Nivel de Riesgo: Alto

AL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

4.2. Mantener actualizados, para cada proveedor de los servicios de seguridad y limpieza, los expedientes con la información establecida en los carteles, principalmente en lo relacionado a los permisos de portación de armas de los oficiales que se encuentran en servicio.
Nivel de Riesgo: Alto

4.3. Actualizar el registro de funcionarios autorizados a conducir los vehículos institucionales, estableciendo un mecanismo para su actualización periódica.
Nivel de Riesgo: Alto

Estudio realizado por:

Firmado digitalmente por YOHUSERT SIBAJA GARBANZO (FIRMA)
Fecha: 2022.08.19 15:33:48 -06'00'

LIC. YOHUSERT SIBAJA GARBANZO

AUDITOR ENCARGADO

GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)

Firmado digitalmente por GUSTAVO FLORES OVIEDO (FIRMA)
Fecha: 2022.08.22 10:53:11 -06'00'

MBA. GUSTAVO FLORES OVIEDO

AUDITOR INTERNO.